

---

## Site com críticas de hóspedes não deve indenizar hotel mal avaliado

Se um hotel está preocupado com comentários sobre seus serviços, deve tomar providências para melhorá-los, e não tentar impedir a publicação de críticas em sites de hospedagem. Assim entendeu a 13ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro ao rejeitar pedido apresentado pelo Hotel Royalty Copacabana contra os sites Tripadvisor.com e Expedia.com.

As páginas reúnem informações sobre hotéis em todo o mundo e dão espaço para usuários expressarem suas opiniões e inclusive publicar fotos das acomodações. O autor da ação dizia ter sido vítima de comentários que ofenderam sua reputação e reclamava que imagens foram divulgadas sem autorização. Por isso, o estabelecimento queria retirar do ar parte do conteúdo e tentava ser indenizado por danos morais.

O pedido foi rejeitado em primeira instância, e a decisão acabou mantida pelo TJ-RJ. “Não se pode negar ao consumidor pleno acesso às informações verdadeiras sobre a qualidade do serviço que deseja contratar”, afirmou o desembargador Agostinho Teixeira, relator do caso. “A avaliação realizada pelo próprio usuário é, a meu ver, mais confiável do que aquela atribuída na propaganda institucional”, escreveu.

Para ele, as avaliações representam uma forma de manifestação do pensamento e incentivam a livre iniciativa e a concorrência. O relator entendeu não haver abusividade no conteúdo, inclusive pelo fato de os sites divulgarem também comentários positivos sobre o mesmo hotel. E disse não haver violação de Direito Autoral das imagens, por terem sido publicadas pelos hóspedes.

O desembargador ainda citou o Marco Civil da Internet, em vigor desde 2014. “O provedor de conteúdo, categoria na qual se enquadram os réus, somente estaria obrigado a indenizar o autor se tivesse descumprido ordem judicial para tornar indisponíveis as informações, o que não ocorreu na espécie.” A decisão foi unânime. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

**Processo: 0225635-74.2012.8.19.0001**

**Date Created**

04/03/2015